



PATENT APPLICATION

02-01-02

IN THE UNITED STATES PATENT AND TRADEMARK OFFICE

In re the Application of

Takahiko NOMURA et al.

Group Art Unit: 2171

Application No.: 09/987,118

Filed: November 13, 2001

Docket No.: 111094

For: KNOWLEDGE-BASED MANAGEMENT DIAGNOSTIC SYSTEM

RECEIVED
JAN 16 2002
Technology Center 2100

CLAIM FOR PRIORITY

Director of the U.S. Patent and Trademark Office
Washington, D.C. 20231

Sir:

The benefit of the filing dates of the following prior foreign applications filed in the following foreign country(ies) is hereby requested for the above-identified patent application and the priority provided in 35 U.S.C. §119 is hereby claimed:

Japanese Patent Application No. 2000-345309 filed November 13, 2000

Japanese Patent Application No. 2001-306073 filed October 2, 2001

In support of this claim, certified copies of said original foreign applications:

 X are filed herewith.

 were filed on in Parent Application No. filed .

 will be filed at a later date.

It is requested that the file of this application be marked to indicate that the requirements of 35 U.S.C. §119 have been fulfilled and that the Patent and Trademark Office kindly acknowledge receipt of these documents.

Respectfully submitted,

James A. Oliff
Registration No. 27,075

Thomas J. Pardini
Registration No. 30,411

JAO:TJP/jmh

Date: January 11, 2002

OLIFF & BERRIDGE, PLC
P.O. Box 19928
Alexandria, Virginia 22320
Telephone: (703) 836-6400

**DEPOSIT ACCOUNT USE
AUTHORIZATION**

Please grant any extension
necessary for entry;

Charge any fee due to our
Deposit Account No. 15-0461



09/987118

日本国特許庁
JAPAN PATENT OFFICE

別紙添付の書類に記載されている事項は下記の出願書類に記載されている事項と同一であることを証明する。

This is to certify that the annexed is a true copy of the following application as filed with this Office

出願年月日

Date of Application:

2001年10月 2日

出願番号

Application Number:

特願2001-306073

出願人

Applicant(s):

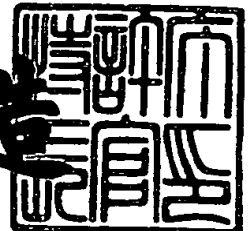
富士ゼロックス株式会社

CERTIFIED COPY OF
PRIORITY DOCUMENT

2001年12月 7日

特許庁長官
Commissioner,
Japan Patent Office

及川耕造



【書類名】 特許願

【整理番号】 FE01-01164

【提出日】 平成13年10月 2日

【あて先】 特許庁長官殿

【国際特許分類】 G06F 17/60

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都港区赤坂二丁目 1 7 番 2 2 号 富士ゼロックス株式会社内

 【氏名】 野村 恭彦

【発明者】

 【住所又は居所】 東京都杉並区阿佐ヶ谷北 2 - 1 2 - 2 1 - 3 0 1 株式会社コラム内

 【氏名】 紺野 登

【特許出願人】

 【識別番号】 000005496

 【氏名又は名称】 富士ゼロックス株式会社

【代理人】

 【識別番号】 100079049

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 中島 淳

 【電話番号】 03-3357-5171

【選任した代理人】

 【識別番号】 100084995

 【弁理士】

 【氏名又は名称】 加藤 和詳

 【電話番号】 03-3357-5171

【選任した代理人】

 【識別番号】 100085279

 【弁理士】

【氏名又は名称】 西元 勝一

【電話番号】 03-3357-5171

【選任した代理人】

【識別番号】 100099025

【弁理士】

【氏名又は名称】 福田 浩志

【電話番号】 03-3357-5171

【先の出願に基づく優先権主張】

【出願番号】 特願2000-345309

【出願日】 平成12年11月13日

【手数料の表示】

【予納台帳番号】 006839

【納付金額】 21,000円

【提出物件の目録】

【物件名】 明細書 1

【物件名】 図面 1

【物件名】 要約書 1

【包括委任状番号】 9503326

【包括委任状番号】 9503325

【包括委任状番号】 9503322

【包括委任状番号】 9503324

【プルーフの要否】 要

【書類名】 明細書

【発明の名称】 知識経営診断方法、装置、プログラム及び記憶媒体

【特許請求の範囲】

【請求項 1】 予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断方法であって、

前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを予め集めて蓄積し、

蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示する

ことを特徴とする知識経営診断方法。

【請求項 2】 前記知識資産は、前記組織に対して前記複数の対象者の各々が貢献するときの時間的な知識資産であることを特徴とする請求項 1 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 3】 前記知識資産として、前記複数の対象者の各々が有する知識経営に関する知識経営資産をさらに集めて蓄積することを特徴とする請求項 1 または請求項 2 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 4】 前記特徴資産は、前記複数の対象者の各々が仕事を処理する状態を表すことを特徴とする請求項 1 乃至請求項 3 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 5】 前記仕事を処理する状態は、仕事に対する自律性、関係者との連携、及び処理する場所の少なくとも 1 つの状態を表すことを特徴とする請求項 4 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 6】 前記仕事を処理する状態は、仕事を処理するときの関係者との連携状態を表すことを特徴とする請求項 4 または請求項 5 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 7】 前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする請求

項 1 乃至請求項 6 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 8】 前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 6 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 9】 前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記知識経営資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 6 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 10】 前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識経営資産及び前記特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 6 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 11】 前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識経営資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 6 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 12】 前記分析結果に基づいて、予め入力された前記知識資産及び前記特徴資産の少なくとも一方の資産を略有する対象者を分類しかつ分類された対象者群を表す情報共有体をさらに構築することを特徴とする請求項 1 乃至請求項 11 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 13】 前記分析結果に基づいて、前記組織における複数の対象者を分類しかつ分類された対象者群を表す情報共有体をさらに構築することを特徴とする請求項 1 乃至請求項 12 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 14】 前記組織として複数の組織を予め定め、各々の組織について前記分析を実施し、各組織間の比較結果を分析結果をさらに含めることを特徴とする請求項 1 乃至請求項 13 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 15】 前記意識データは、サーバが予め集めて蓄積することを特徴とする請求項 1 乃至請求項 14 の何れか 1 項に記載の知識経営診断方法。

【請求項 16】 前記意識データは、前記対象者によって重みが付された意識データを集めることを特徴とする請求項 15 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 17】 前記対象者を予め分類し、分類された対象者毎に前記意識データ集めることを特徴とする請求項 16 に記載の知識経営診断方法。

【請求項 18】 予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、

前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積する蓄積手段と、

蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示する提示手段と、

を備えたことを特徴とする知識経営診断装置。

【請求項 19】 予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、

前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積させ、

蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示させる、

ことを特徴とする知識経営診断プログラム。

【請求項 20】 予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、

前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積させ、

蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示させる、

ことを特徴とする知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体。

【請求項 21】 経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現

在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較し、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示する

ことを特徴とする知識経営診断方法。

【請求項22】 経営者層に属する対象者に、その対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目と将来重要となる知識項目を入力させ、この入力結果を前記比較結果と合わせて表示することを特徴とする請求項21に記載の知識経営診断方法。

【請求項23】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、

前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較し、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示する提示手段と、

を備えたことを特徴とする知識経営診断装置。

【請求項24】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示させるための表示情報を出力させ、

前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象

者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較させ、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラム。

【請求項25】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示させるための表示情報を出力させ、

前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較させ、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体。

【請求項26】 経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、

複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積し、

選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定する

ことを特徴とする知識経営診断方法。

【請求項27】 前記特定された対象者について予め記憶されている、仕事に対する自律性、仕事における関係者とのインタラクション、仕事を処理する場所などのワークスタイルと、予め記憶されている理想とされるワークスタイルとを比較して、その差分を提示することを特徴とする請求項26に記載の知識経営診断方法。

【請求項28】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、

経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、

複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積する蓄積手段と、

選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定する特定手段と、

を備えたことを特徴とする知識経営診断装置。

【請求項29】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、

経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積させ、

選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラム。

【請求項30】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、

経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積させ、

選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体。

【請求項31】 経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現

在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較し、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類し、その分類結果を出力する

ことを特徴とする知識経営診断方法。

【請求項32】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、

前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較し、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類し、その分類結果を出力する分類結果出力手段と、

を備えたことを特徴とする知識経営診断装置。

【請求項33】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所

属している組織にとって将来重要となる知識項目を第 2 の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

前記第 1 の意識データに関する算出結果と前記第 2 の意識データに関する算出結果を比較させ、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類させ、その分類結果を出力させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラム。

【請求項 3 4】 複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、

複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第 1 の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第 2 の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、

前記第 1 の意識データに関する算出結果と前記第 2 の意識データに関する算出結果を比較させ、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類させ、その分類結果を出力させる

ことを特徴とする知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体。

【発明の詳細な説明】

【0 0 0 1】

【発明の属する技術分野】

本発明は、知識経営診断方法、装置、プログラム及び記憶媒体にかかり、特に、知識経営を診断するときに組織の特徴を各種情報として提示する知識経営診断方法、装置、プログラム及び記憶媒体に関する。

【0 0 0 2】

【従来技術】

人それぞれが有する知識やスタイルを、伝達したり理解させたりすることは容

易ではない。すなわち、一般的に、人それぞれの思いや考えを的確に表現したり第三者へ伝えたりすることは困難であり、それを把握しようとする場合には、把握する側において経験的にノウハウを蓄積してそれを用いることが多い。特に、集団で動くことが予測される組織にあっては、知識経営という観点から、個々の能力や特徴を的確に把握したり、目的に合致する能力や特徴を有する個人を集めたりすることが要求される。

【0003】

このため、従来、個々人が有する知識という観点から様々なアプローチによって、組織の特徴を見いだそうとする提案がなされている。例えば、従業員の間や役員の間でアンケートを取り、その平均やズレを見る手法は多数存在し、企業においても日常的に用いられている。また、自動的な組織設計を行うため、組織の設計における熟練者や経験者の知識をデータベースとして格納しこれを用いることで状況に応じた組織設計を自動的に行う自動組織設計システムが提案されている（特開平07-319970号公報参照）。この技術では、組織構造を過去のノウハウに基づき容易に設計するためのデータベース・システムを提案している。

【0004】

【発明が解決しようとする課題】

しかしながら、知識経営を診断するための一例として、組織の特徴を知識という観点で測る方法は存在したが、それは現状把握を主な目的としており、時間的に変化する組織の形態という観点から考えていない。すなわち、組織とは画一的なものではなく、常時変動することが予測される。また、能動的に変革を動議づける場合もある。このためには、知識という観点のみでは不十分であった。

【0005】

すなわち、組織にとって重要な情報や知識の流通プラットフォームとしては、フォーマルな組織構造だけではなく、インフォーマルなコミュニティの重要性が認識されてきている（参照：Etienne Wenger, William Snyder: Communities of Practice The Organizational Frontier, Harvard Business Review, Jan-Feb, 2000）。このようなインフォーマルなコミュニティの発見や構築の観点は考えら

れておらず、組織経営の中で有効に活かすことが困難であった。

【0006】

本発明は、上記事実を考慮して、組織の傾向に応じた知識能力向上を可能とする知識経営診断方法、装置、プログラム及び記憶媒体の提供を目的とする。

【0007】

【課題を解決するための手段】

本発明では、知識を創造・活用するという観点から、企業経営を評価・診断し、それを高めるためのコミュニティを自動生成することを想定している。このコミュニティとは、情報流通の場や情報体そのものをいう。例えば、一人一人の従業員等の対象者の意識や働き方に関するアンケートに基づき、組織の経営状況を診断し、改善・改革の方向性を示すと共に、特定の知識に興味を有する人々やワークスタイルに近い人々のコミュニティを自動生成し、組織の知的生産性や創造性を高めることを可能とするものである。

【0008】

これは、従来、組織の特徴を知識という観点で測る方法は存在したが、それは現状把握が目的であり、その調査結果に基づき知識能力を向上させる具体的方法を与えるものではなかったのに対し、本発明では、組織内の知識と働き方に関する調査に基づき、知識流通の基盤となるコミュニティを自動生成することにより、組織の傾向に応じた知識能力向上を可能とすることである。

【0009】

すなわち、第1の発明は、予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて、知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断方法であって、前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを予め集めて蓄積し、蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示することを特徴とする。

【0010】

本発明では、予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集める。

このデータは、複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを予め集めて蓄積したものである。これによって、少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産をデータとして蓄積できる。この蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより組織に関する情報を提示する。これは知識経営を診断した診断結果にも相当する。従って、組織または対象者の知識資産と、組織または対象者の行動に関する特徴資産の関連を分析して提示できるので、知識のみに限定されない自由度が高い分析結果を導出できる。

【0011】

前記知識資産は、前記組織に対して前記複数の対象者の各々が貢献するときの時間的な知識資産であることを特徴とする。

【0012】

知識資産は、時間と共にその内容や形態が変動する場合がある。すなわち、対象者が貢献するときが現在であるのか将来に予測されるのかによって、組織の構築が変化する。このため、組織に対して複数の対象者の各々が貢献するときの時間的な知識資産を用いることで、組織に関する情報として時間的な差異、例えば現在から将来にわたる貢献度の向上や維持、下落を、情報として提供することができる。例えば、組織にとって重要な知識資産についての蓄積した意識データを基にして、すなわち、組織にとって現在重要な知識領域であること、組織にとって将来重要になる知識領域となることのそれぞれを基準として組織を分類できる。また、対象者が組織の構築に貢献している知識領域を捉えることで、すなわち知識領域の貢献傾向が現在であるか将来であるかによって、さらに組織を例えば現状強化型、変革型に分類できる。

【0013】

前記知識資産として、前記複数の対象者の各々が有する知識経営に関する知識経営資産をさらに集めて蓄積することを特徴とする。

【0014】

組織は、その経営を考慮することが前提としてあり、知識資産を経営的な観点からも捉えることで、知識資産を経営的に見た自由度が高い分析結果を提示でき

る。例えば、ビジョン、実践能力、テクノロジー、カルチャー、などの項目について知識経営の要件を挙げ、それが満たされているかを考慮することで知識経営的観点から分析することが可能となる。

【0015】

前記特徴資産は、前記複数の対象者の各々が仕事を処理する状態を表すことを特徴とする。

【0016】

特徴資産は、行動に関するものであり、その行動として複数の対象者の各々が仕事を処理する状態を表すことにより、ワークスタイルとして捉えることができ、より行動の形態を容易に規定することができる。

【0017】

前記仕事を処理する状態は、仕事に対する自律性、関係者との連携、及び処理する場所の少なくとも1つの状態を表すことを特徴とする。

【0018】

仕事を処理するには、対象者それぞれにスタイルがあるが、個々人のワークスタイルに関し、自律性、対話の度合い、どこで仕事をしているかなど、1日の仕事の仕方に関して自立性や行動範囲などを基準としてワークスタイルで分類できる。これにより、より細やかな情報の提示が可能となる。

【0019】

前記仕事を処理する状態は、仕事を処理するときの関係者との連携状態を表すことを特徴とする。

【0020】

必要な知識を獲得する際、個々人のみによる作業のみではなく、第三者の協力を得たりネットワーク上のデータを利用したりする場合が多い。そこで、この利用するワークグループやプロジェクト・チームなどのヒューマン・ネットワークへの依存性を含めることで、特徴資産をより詳細に分類して扱うことができる。

【0021】

前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする。

【0022】

このように、知識資産及び特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることで、蓄積した意識データを分析すれば、例えば、知識資産に関する戦略が変革型を目指しているのであれば、特徴資産の例であるワークスタイルは自律性・外部指向の双方が強くなければならないが、この関係の差異や傾向を容易に導出することができる。

【0023】

前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする。

【0024】

このように、知識資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることで、蓄積した意識データを分析すれば、例えば、知識資産戦略が変革型を目指しているのであれば、特徴資産の例であるヒューマン・ネットワークはコミュニティ・オブ・プラクティス依存度が強くなければならないが、この関係の差異や傾向を容易に導出することができる。

【0025】

前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識資産及び前記知識経営資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする。

【0026】

このように、知識資産及び前記知識経営資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることで、蓄積した意識データを分析すれば、例えば知識資産経営度の向上と、知識資産のあるべき姿への移行が比例しているかを判断することが容易となる。

【0027】

前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識経営資産及び前記特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする。

【0028】

このように、知識経営資産及び前記特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることで、蓄積した意識データを分析すれば、例えば知識資産経営度の向上と、ワークスタイルのあるべき姿への移行が比例しているかを判断することが容易となる。

【0029】

前記蓄積した意識データを分析する場合、前記知識経営資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることを特徴とする。

【0030】

このように、知識経営資産及び前記仕事を処理するときの関係者との連携状態を表す特徴資産の双方の意識データの間の相関関係を求めることで、蓄積した意識データを分析すれば、例えば知識資産経営度の向上と、ヒューマン・ネットワークのあるべき姿への移行が比例しているかを判断することが容易となる。

【0031】

前記分析結果に基づいて、予め入力された前記知識資産及び前記特徴資産の少なくとも一方の資産を略有する対象者を分類しかつ分類された対象者群を表す情報共有体をさらに構築することを特徴とする。

【0032】

組織にあっては、管理職者などが意図する知識資産を有する対象者を集めたい場合がある。そこで、知識資産及び特徴資産の少なくとも一方の資産を意図するものとして予め入力し、これを略有する対象者を分類しかつ分類された対象者群を表す情報共有体をさらに構築することで、容易に管理職者などが意図する知識資産を有する対象者を集めることができる。

【0033】

前記分析結果に基づいて、前記組織における複数の対象者を分類しかつ分類された対象者群を表す情報共有体をさらに構築することを特徴とする。

【0034】

組織を調査や分析すると、一定の傾向を有する対象者が分布することがある。そこで、その分布に応じた対象者群を表す情報共有体を構築することで、組織内

にあって規制の形態では表現しきれないグループなどのコミュニティを容易に構築することができる。このコミュニティには、メーリングリストなどの情報共有を目的とする対象者をあらわす情報リストがある。

【0035】

前記組織として複数の組織を予め定め、各々の組織について前記分析を実施し、各組織間の比較結果を分析結果をさらに含めることを特徴とする。

【0036】

このようにすることによって、複数の組織の間や理想の組織が存在するとき、これらの差異を容易に把握して、組織のあるべき姿への移行を容易に行うことができる。

【0037】

また、組織として複数の組織を定める場合、同一形態例えば同一企業の組織に限定されない。複数の組織形態であればよく、同業他社や複数の異なる企業の組織であってもよい。この場合、複数の組織について標準的な分析結果を求めてその標準的な分析結果に対する各組織の分析結果を求めることで、組織間の比較結果を分析結果を求めることができる。

【0038】

このようにすることで、例えば組織として同業種の複数の組織を定めたとき、対象となる組織に対して、同業種における対象組織の傾向を分析結果として求めることができる。

【0039】

前記意識データは、サーバが予め集めて蓄積することができる。

【0040】

意識データを蓄積する場合、複数の対象者の各々が有する知識資産や行動に関する特徴資産を表す意識データを予め集めるが、このデータを集めるとき、対象者から通信回線を介して集めてもよく、直接データを入力することで集めることができる。この集める場合には、サーバで集めることにより一元的にデータを集約させること可能となる。

【0041】

前記意識データは、前記対象者によって重みが付された意識データを集めることができる。

【0042】

意識データは、複数の対象者の各々にとって、異なる見解を有する場合が多い。すなわち知識資産や行動に関する特徴資産を表す意識データは、対象者それぞれ個々のデータであり、意識データ毎に対象者が重要性や簡易性などのように重みを想定している場合がある。そこで、対象者によって重みが付された意識データを集めることで、対象者について個々の意識データを忠実に蓄積することができる。

【0043】

前記対象者を予め分類し、分類された対象者毎に前記意識データ集めることができる。

【0044】

意識データを蓄積するための、複数の対象者は、組織内において、その存在価値や担当などのように立場が異なる場合が多い。そこで、対象者を予め分類し、分類された対象者毎に意識データ集めることで、組織に対して、立場を考慮したデータの蓄積や分析を可能とすることができる。これによって、組織をより細分化したり、対極的に見たりした自由度が高い分析結果を導出できる。

【0045】

前記知識経営診断方法は、次の知識経営診断装置によって容易に実現可能である。詳細には、予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積する蓄積手段と、蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示する提示手段と、を備えている。

【0046】

また、次の知識経営診断プログラムによって、知識経営を診断する処理を容易

に実現できる。詳細には、予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、知識経営診断プログラムが、前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積させ、蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示させる。

【 0 0 4 7 】

また、次の知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体によって、知識経営を診断する処理をする知識経営診断プログラムを所持、搬送、コンピュータへインストールできる。詳細には、予め定めた組織における複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに前記組織に関する情報を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、知識経営診断プログラムが、前記複数の対象者の各々から各々が有する少なくとも知識資産及び行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積させ、蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、前記通信回線を介して提示側端末へ向けて出力することにより前記組織に関する情報を提示させる。

【 0 0 4 8 】

また、第2の発明の知識経営診断方法は、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較し、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示することを特徴とする。

【 0 0 4 9 】

第2の発明の知識経営診断方法では、経営者層に属する対象者に、その対象者

が所属している組織にとって現在重要である知識項目と将来重要となる知識項目を入力させ、この入力結果を前記比較結果と合わせて表示することを特徴とする。

【0050】

また、第2の発明の知識経営診断方法は、次の知識経営診断装置によって容易に実現可能である。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較し、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示する提示手段と、を備えたことを特徴とする。

【0051】

また、次の知識経営診断プログラムによって、知識経営を診断する処理を容易に実現できる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示させるための表示情報を出力させ、前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較させ、その

比較結果を各知識項目と対応づけて表示させることを特徴とする。

【0052】

また、次の知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体によって、知識経営を診断する処理をする知識経営診断プログラムを所持、搬送、コンピュータヘインストールできる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示させるための表示情報を出力させ、前記知識項目の表示に対応して、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果とを比較させ、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示させることを特徴とする。

【0053】

第3の発明の知識経営診断方法では、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積し、選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定することを特徴とする。

【0054】

第3の発明の知識経営診断方法では、前記特定された対象者について予め記憶

されている、仕事に対する自律性、仕事における関係者とのインタラクション、仕事処理する場所などのワークスタイルと、予め記憶されている理想とされるワークスタイルとを比較して、その差分を提示することを特徴とする。

【0055】

また、第3の発明の知識経営診断方法は、次の知識経営診断装置によって容易に実現可能である。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積する蓄積手段と、選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定する特定手段と、を備えたことを特徴とする。

【0056】

また、次の知識経営診断プログラムによって、知識経営を診断する処理を容易に実現できる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、複数の対象者から入力され

た、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積させ、選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定させることを特徴とする。

【 0 0 5 7 】

また、次の知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体によって、知識経営を診断する処理をする知識経営診断プログラムを所持、搬送、コンピュータへインストールできる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、経験的な知識に関する項目と、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積させ、選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定させることを特徴とする。

【 0 0 5 8 】

第4の発明の知識経営診断方法では、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較し、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類し、その分類結果を出力することを特徴とする。

【 0 0 5 9 】

また、第4の発明の知識経営診断方法は、次の知識経営診断装置によって容易に実現可能である。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断装置において、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力する出力手段と、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する算出手段と、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較し、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類し、その分類結果を出力する分類結果出力手段と、を備えたことを特徴とする。

【0060】

また、次の知識経営診断プログラムによって、知識経営を診断する処理を容易に実現できる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するときに該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムであって、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較させ、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類させ、その分類結果を出力させることを特徴とする。

【0061】

また、次の知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体によって、知識経営を診断する処理をする知識経営診断プログラムを所持、搬送、コンピュータヘイン

ストールできる。詳細には、複数の対象者に関するデータを集めて知識経営を診断するとき該診断結果を、通信回線を介して提示する知識経営診断プログラムを記憶した記憶媒体であって、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示するための表示情報を出力させ、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積させ、各知識項目毎の入力数を算出させ、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較させ、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類させ、その分類結果を出力させることを特徴とする。

【0062】

【発明の実施の形態】

以下、図面を参照して本発明の実施の形態の一例を詳細に説明する。本実施の形態では、インターネット等の通信回線を介して従業員等の組織の対象者について、知識資産を集計・分析し、その知識資産による創造や活用の支援をする場合に、本発明を適用したものである。本実施の形態では、特に、企業経営のするためのコミュニティを自動生成するシステムに適用が好適であり、知識経営を進めるための知識資産・知識ワークに関する調査を行って、その結果や各調査間の相関を求めることで知識経営を支援する、自動コミュニティ生成システムに好適である。

【0063】

〔構成〕

図2には、本発明が適用可能なネットワークシステムの概略構成が示されている。図2に示したように、ネットワークシステム80は、各々同一または異なる対象者が操作する組織側の複数のコンピュータ82、及び同一または異なる処理側の複数のコンピュータ84が、それぞれモデム、ルータ、TA（ターミナル・アダプタ：Terminal Adapter）等の接続装置86を介して、ネットワーク（例え

ば、インターネット) 88に接続されて構成されている。複数のコンピュータ 82、84は、ネットワーク 88を介して、相互通信により情報授受が可能である。

【0064】

また、以下の説明では、図2に示したように、複数のコンピュータ 82のうち少なくとも1つのコンピュータ 82が知識資産を調査したり分析したりするコンピュータ(以下、「サーバ・コンピュータ」という)であり、また、コンピュータ 84は、対象者の知識資産を調査するときのアンケートなどに応答したり知識資産による創造や活用の支援のためのデータを受け取ったりするユーザ側のコンピュータ(以下、「ユーザ・コンピュータ」という) 85として機能する構成を一例として説明する。サーバ・コンピュータ 82として機能するコンピュータのうち、対象者の知識資産を各種の見方で表した意識データを蓄積するサーバ・コンピュータ 82は蓄積サーバ 83として機能し、知識資産の調査結果を分析するサーバ・コンピュータ 82は分析サーバ 81として機能する。これらのコンピュータは、1台のサーバで機能させてもよく、複数台で分散処理してもよい。

【0065】

なお、ユーザ・コンピュータ 85が本発明の提示側端末に相当する。また、ネットワーク 88は本発明の通信回線に相当する。

【0066】

本実施の形態では、ネットワークとしてインターネットを適用した場合を説明する。この場合、少なくとも1つのコンピュータは、WWW(World Wide Web)サーバとして機能させることができ、また他のマシンはWWWクライアントとして機能させることもできる。

【0067】

詳細には、各ユーザ・コンピュータ 85には、WWWブラウザがインストールされており、このWWWブラウザを起動することにより、ネットワーク 88を介してサーバ・コンピュータ 82(分析サーバ 81、蓄積サーバ 83)に任意にアクセス可能となる。このとき、アクセス位置(アクセス先のサーバ・コンピュータ 82の位置、及びサーバ・コンピュータ 82内の情報の位置で構成されるデー

タ)は、URL (Uniform Resource Locator) で指定される。

【0068】

サーバ・コンピュータ82は、ユーザ・コンピュータ85からアクセス要求があった場合、URLで指定された位置にあるデータを、ネットワーク88を介して、アクセス元のユーザ・コンピュータ85へ送信する。このとき、データは、一般に、HTTP (Hyper Text Transfer Protocol) に従って転送される。

【0069】

なお、ユーザ・コンピュータ85の識別には、IP (Internet Protocol) アドレスが用いられるが、URL等の他の位置指定のコードを用いてもよい。また、ユーザ・コンピュータ85を操作するユーザの識別には、ユーザ自信の入力や、予め定められているコード等のユーザIDを用いることができる。

【0070】

上記コンピュータには、当該コンピュータで指示入力をするために、各々キーボード、マウス等の入力装置が設けられており、コンピュータによる処理結果等を表示するためにディスプレイが設けられている。なお、コンピュータは、汎用的かつ一般的なハードウェア構成であるため、詳細な説明を省略する。

【0071】

図3には、上記構成によるコンピュータによる情報の授受について、機能的なブロック図で示した。本システムは、サーバ・コンピュータ82 (分析サーバ81、蓄積サーバ83)、及びユーザ・コンピュータ85に分類して構成することができる。なお、これらのコンピュータは、1台のコンピュータに限定されるものではなく、複数台のコンピュータがネットワークで接続されてシステムとして機能するように構成してもよい。

【0072】

サーバ・コンピュータ82である蓄積サーバ83は、アプリケーション部12、アンケート基本情報記憶部14、及びデータベース部16で構成されている。これらの各部は、コンピュータで構成し、情報授受可能に接続してもよい。アプリケーション部12は、主に、他のコンピュータとの情報授受やアンケート基本情報記憶部14からアンケート情報を取り出してユーザ・コンピュータ85へ送

信したり結果を受信したりする処理を含む各種処理を実施する機能部である。アンケート基本情報記憶部14は、知識資産を把握するための意識データを集計したり分析したりするときに必要な予め設定されたデータ（アンケート用の問い）を記憶した記憶部である。データベース部16は、対象者により返答されたアンケートの結果を意識データとして蓄積する機能部である。

【0073】

また、分析サーバ81は、アプリケーション部22、分析プログラム記憶部24、及びデータベース部26で構成されている。これらの各部は、コンピュータで構成し、情報授受可能に接続してもよい。アプリケーション部22は、主に、他のコンピュータとの情報授受や分析プログラム記憶部24に格納されたプログラムに従ってアンケートを分析する処理を含む各種処理を実施する機能部である。分析プログラム記憶部24は、知識資産を分析する分析プログラムを記憶した記憶部である。データベース部26は、知識資産を調査したり評価したりするときの評価基準を予め蓄積した機能部である。

【0074】

〔概要〕

本実施の形態では、上記構成を基にして、知識を創造、または活用するという観点から、企業経営を評価・診断し、それを高めるためのコミュニティを自動生成することを可能にするためのものである。まず、一人一人の従業員の意識や働き方等に関するアンケートを集めて、そのアンケートに基づき、組織の経営状況を診断し、改善・改革の方向性を示すと共に、特定の知識に興味を持つ人々やワークスタイルの近い人々のコミュニティを自動生成する。これによって、組織の知的生産性や創造性を高めることが可能となる。

【0075】

また、一人一人の従業員の意識や働き方等に関するアンケートを集めて、そのアンケートに基づき、組織の経営状況などを診断することを可能とするが、そのときには、各種分析を行い、現状の把握、および改善・改革の方向性を示すと共に、特定の知識に興味を持つ人々やワークスタイルの近い人々の抽出や特定を可能とする。これによって、組織の知的生産性や創造性を高めることが可能となる

データ（分析結果）を提供することも可能となる。

【0076】

図1には、各種情報の流通についての概念図を示した。本実施の形態では、知識資産を、少なくとも3つに分類している。第1として個々の働き方の特性（時間・場所的資産）30、第2として組織における働き方の特性（ネットワーク的資産）32、第3として現在と将来の収益の源泉を表す特性（収益的資産）36である。これらに、知識経営の特性（知識経営資産）34を加えることも可能である。個々の働き方の特性30は、組織の従業員などの対象者がどのように時間を活用しているかを表す意識データ群であり、組織における働き方の特性32は、対象者がどのようにコミュニケーションを図っているかを表す意識データ群である。現在と将来の収益の源泉を表す特性36は、現在及び将来の組織としての収益の源泉であり、対象者が現在有する知識または将来有することが予測される知識を表す意識データ群である。さらに、知識経営の特性34は、組織または対象者が有する知識経営を遂行する上で必要となる項目をどの程度兼ね備えているかを表す意識データ群である。なお、これらの意識データは、予めアンケートによって蓄積されているものとする。

【0077】

本実施の形態では、知識資産を、上述のように分類しているが、個々の働き方の特性（時間・場所的資産）30及び組織における働き方の特性（ネットワーク的資産）32は、知識資産の観点として対象者の動きの形態を表しているので、行動に関する特徴資産と捉えることができる。

【0078】

また、上記では、個々の働き方の特性30、組織における働き方の特性32、および知識経営の特性34、特性36を異なる分類としているが、本実施の形態では、独立した分類に限定されるものではない。例えば、個々の働き方の特性30、および組織における働き方の特性32を混合して考え、1つまたは複数の特性に分類してもよい。

【0079】

相関分析38は、個々の働き方の特性（時間・場所的資産）30、組織におけ

る働き方の特性（ネットワーク的資産）32、現在と将来の収益の源泉を表す特性（収益的資産）36、及び知識経営の特性（知識経営資産）34の少なくとも2つに基づいてこれらの相関分析を行うためのものであり、評価／生成40は、相関分析38による分析結果を評価したり分析結果からコミュニティを生成するためのものである。

【0080】

一例を挙げると、まず、（a）組織にとって重要な知識資産、対象者自身の貢献する知識資産を調査する。これは、収益の源泉を表す特性（収益的資産）36を調査することに相当する。次に、（b）対象者自身のナレッジ・ワークの進め方の特徴を調査する（具体的には、個々人の時間の使い方、働く場所、コミュニケーション等の働き方の特性）。これは、個々の働き方の特性（時間・場所的資産）30、及び組織における働き方の特性（ネットワーク的資産）32を調査することに相当する。これらの調査は、蓄積サーバ83に蓄積された意識データから導出することができる。また、アンケートが予め調査のための質問であることが好ましい。これにより、ユーザ側から得られる意識データが、そのまま調査結果となる。なお、これらを意識データを蓄積サーバ83に蓄積することができる。また、調査結果として蓄積サーバ83に蓄積してもよい。

【0081】

本実施の形態では、上記（a）の知識資産の調査は、より具体的には、各企業の価値の源泉が、現在は何の知識資産から生まれているのかを調査している。この調査は、知識資産の把握および分類をより具体的な知識資産モデル（図6）として考え、その知識資産モデルに対してアンケートを収集している。このデータ収集にあたっては、各社員（組織員）に、10枚のコインを与え、各社員に10枚のコインを知識資産モデル（図6）に配置させることによって現在についての状況を得る。そして、各自が考えている重要な知識資産が、将来どこに移っていくのか、それをさらに配置してもらう。それにより、現在から将来で重要な知識資産がどのように遷移し、つまり将来に向けて、どのような知識資産を構築していかねばならないと考えているか、その共通認識を調査することができる。

【0082】

図6に示すように、知識資産モデルとして本実施の形態で採用したフレームワークとしては、企業にとって重要な価値の源泉である知識資産を3×4の12個のセル52A～52Lに層別した知識資産モデル50を用いる。縦軸に、市場や顧客に関する知識、組織や個人の保有する知識、そして商品・サービスに埋め込まれた知識といった、3つの分類をとる。横軸は、営業や製造のノウハウなどの経験知、ブランドやコンセプトなどのイメージ、文書やデータベースなどの定型的知識、そして教育プログラムや顧客リレーションといった仕組みにより、4つに分類する。知識資産モデルとして層別することは詳細な分類に有効な概念であり、特に、12個のセルに層別する概念は広く知られた技術である（紺野登著、「知識資産の経営」日本経済新聞社刊）。

【0083】

図6の知識資産モデル50では、市場や顧客に関する知識に対して、営業や製造のノウハウなどの経験的な知識資産の層をセル52Aとして、顧客に対する理解度またマーケティング力を表す分類としている。また、市場や顧客に関する知識に対して、ブランドやコンセプトなどのイメージの知識資産の層をセル52Bとして、顧客ロイヤリティまたブランド認知率を表す分類としている。また、市場や顧客に関する知識に対して、文書やデータベースなどの定型的知識資産の層をセル52Cとして、顧客ベースまた顧客カルテを表す分類としている。また、市場や顧客に関する知識に対して、教育プログラムや顧客リレーションといった仕組みの知識資産の層をセル52Dとして、顧客維持の仕組みまた提携・流通ネットワークを表す分類としている。

【0084】

同様に、組織や個人の保有する知識に対する経験的な知識資産の層をセル52Eとして、社員の能力・専門性また知識重視の組織文化を表す分類としている。また、組織や個人の保有する知識に対するイメージの知識資産の層をセル52Fとして、企画開発力また写真一人一人の感度を表す分類としている。また、組織や個人の保有する知識に対する定型的知識資産の層をセル52Gとして、ドキュメント資産また電子情報を表す分類としている。また、組織や個人の保有する知識に対する仕組みの知識資産の層をセル52Hとして、社内教育プログラムまた

社内コミュニケーションを表す分類としている。

【0085】

そして、商品・サービスに埋め込まれた知識に対する経験的な知識資産の層をセル52Iとして、製品・サービスの知識また製造などの熟練的知識を表す分類としている。また、商品・サービスに埋め込まれた知識に対するイメージの知識資産の層をセル52Jとして、製品コンセプトまた製品デザインを表す分類としている。また、商品・サービスに埋め込まれた知識に対する定型的知識資産の層をセル52Kとして、特許・著作権また技術ライセンスを表す分類としている。また、商品・サービスに埋め込まれた知識に対する仕組みの知識資産の層をセル52Lとして、製品情報提供の仕組みまた製品関連のセミナーを表す分類としている。

【0086】

図6の知識資産モデル50で表現した12個のセル52A～52Lは、知識資産を分類した知識項目と考えることができ、この知識項目は次の項目に大別できる。図6の例で説明した横軸の分類である、経験的な知識資産の層（例えば、セル52Aを含む）、イメージの知識資産の層（例えば、セル52Bを含む）、定型的知識資産の層（例えば、セル52Cを含む）、及び仕組みの知識資産の層（例えば、セル52Dを含む）を、知識項目と分類できる。

【0087】

知識資産モデル50で表現した経験的な知識資産の層に対しては経験的な知識に関する項目をアンケートとして生成でき、そして定型的知識資産の層に対しては定型的な知識に関する項目をアンケートとして生成でき、社員などの対象者に関する知識資産の主要な知識項目をアンケートとして生成できる。

【0088】

従って、社員などの対象者が、現在の状況または将来予測される状況と考えている知識項目に対してコインを付与することで、現在状況または将来予測状況を調査することができる。

【0089】

例えば、社員などの複数の対象者により付与されたコインにより、それらを入

力として、対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データ、及びこれらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データの少なくとも一方の意識データを、知識項目毎に算出することができる。

【0090】

なお、その知識項目の対象となる対象者は、社員に限定されるものではない。すなわち、組織の管理者や経営者などの経営層に属する対象者が含まれる。

【0091】

蓄積サーバ83に蓄積された意識データ例えば上記2つの調査結果に基づいて、分析を行い、次の2つ((1),(2))の分析結果を出力する。まず、(1)上記2つの調査結果の間の相関をとることにより、次の2つ(1a、1b)のデータを得る。(1a)企業独自の競争力(コア・コンピタンス)を高めるために、どんな知識資産を創り出していかなければならないかを把握するためのデータを得る。また、従業員間、マネジメントー従業員間、マネジメント間における、ズレを導出しそのデータを得る。これによりズレを確認できる。(1b)競争力(コア・コンピタンス)を高めるために、どんな知識ワークを支援すべきかを把握するためのデータを得る。

【0092】

(2)上記2つの調査結果に基づいて、特定の知識に興味を持つ人々やワークスタイルの近い人々のコミュニティを自動生成する。さらに、対象者が自らの属するコミュニティを検索し、そのコミュニティから成るレポジトリ/ML(メーリングリスト)/Forum(フォーラム)等を自動構築する。

【0093】

また、図6の知識資産モデル50を例にすると、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を、選択入力可能に複数の対象者へ提示(表示)する。

【0094】

経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目から、複数の対象者により入力された、それらの対象者が所属し

ている組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する。これと共に、複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出する。そして、第1の意識データに関する算出結果と第2の意識データに関する算出結果とを比較することで分析し、その比較結果を各知識項目と対応づけて表示することを分析結果とする。これにより、現在及び将来の状況を把握したり推定したりすることが容易となる。

【0095】

この場合、経営者層に属する対象者に、その対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目と将来重要となる知識項目を入力させ、この入力結果を上記社員などの比較結果と合わせて表示することもできる。

【0096】

〔実施形態の作用〕

次に、本実施形態の作用を説明する。なお、本実施の形態では、サーバ・コンピュータ82がWWW (World Wide Web) サーバとして機能し、ユーザ・コンピュータ85がWWWクライアントとして機能する場合を説明する。この場合、ユーザ・コンピュータ85には、ネットワークアクセス可能なプログラム（所謂WWWブラウザ）がインストールされており、このWWWブラウザを起動することにより、ネットワーク88を介してサーバ・コンピュータ82にアクセス可能となる。アクセス位置（アクセス先のサーバ・コンピュータ82の位置、及びサーバ・コンピュータ82内の情報の位置で構成されるデータ）は、所謂URL (Uniform Resource Locator) で指定される。

【0097】

＜蓄積サーバ(1)＞

まず、ユーザ・コンピュータ85からサーバ・コンピュータ82に対して、本サイト（知識資産活用支援サイト）にアクセス要求がなされた場合、サーバ・コンピュータ82の蓄積サーバ83では、図4に示す処理ルーチンが実行される。具体的には、図4のステップ100では、アクセス要求がユーザ・コンピュータ

85か他のサーバ・コンピュータ82かを判断する。この場合、ステップ100で肯定され、ステップ102において、初期設定として、ユーザ・コンピュータ85に表示されるべき画面のフォーマット情報を生成すると共に、データを生成し、ネットワーク88を介してユーザ・コンピュータ85へ送信する。これにより、ユーザ・コンピュータ85には知識資産を活用するために必要なデータを収集するためのアンケートが提示される。

【0098】

対象者は、ユーザ・コンピュータ85に提示されたアンケートを参照しながら、該当する項目を記入したり、選択したりして、アンケートに対する回答を入力する。この入力終了すると、入力されたデータがユーザ・コンピュータ85から蓄積サーバ83に対して送信され、蓄積サーバ83では、図4のステップ106において応答の判断が肯定され、ステップ108へ進む。

【0099】

なお、図6に示した知識資産モデル50による回答を得るために、その項目にコインが載置される。そのコインの数がデータとして送信される。

【0100】

ステップ108では、対象者が入力したデータを読み取ると共に、意識データとしてデータベースに蓄積して、本ルーチンを終了する。この蓄積時は、対象者が入力したデータとそのアンケート項目が対応されている。

【0101】

<アンケート>

本実施の形態では、知識資産を活用するために必要なデータを収集するためのアンケートとしてのフォーマット情報は、対象者に対する属性情報を含んでいる。この属性情報は、対象者の、年齢、性別、組織内の立場（役職や職責）、管理している他の対象者の人数、業務内容、業務の経験時間例えば年数などの項目から構成されている。

【0102】

また、このフォーマット情報は、対象者が回答し易いように、組織と知識、個と知識、場と知識との視点に分類した回答情報を含んでいる。まず、組織と知識

との視点に対する回答を得るための項目として、組織の優位性、重要な知識資産、知識に対する組織的取り組みなどの項目を採用している。また、個と知識との視点に対する回答を得るための項目として、知識創造・活用のプロセス、知識資産への貢献、処理（作業や業務）の場所と時間活用などの項目を採用している。また、場と知識との視点に対する回答を得るための項目として、知識創造・活用の場、知識をやりとりするときのコミュニティなどの項目を採用している。次に一例を説明する。

【0103】

組織と知識との視点に対する回答を得るための項目である、組織の優位性は、組織が有していることが予測される能力を多数の事項に分類し、現在と将来にわたる見解を度合いを以て回答可能にしている。例えば、組織がメーカである場合には、開発力、技術力、企画力、営業力などに対する現在と将来にわたる見解を度合いを以て回答可能なように質問形式の事項で構成できる。また、重要な知識資産は、まず知識資産をカテゴリ分類し、さらに性質に分類したとき、どこにどの程度該当するかを現在と将来にわたる見解を収益性を以て回答可能なように質問形式の事項で構成できる。さらに、知識に対する組織的取り組みの項目は、組織が知識に対して有していることが予測される多数の事項についての見解を度合いを以て回答可能にしている。なお、これ以外に、競争力の維持や拡大に対する見解や意見を求めることもできる。

【0104】

個と知識との視点に対する回答を得るための項目である、知識創造・活用のプロセス、知識資産、処理（作業や業務）の場所と時間活用は、日常の業務について、知的活用に費やされる場所、時間、重要度を多数の事項に分類し、見解を度合いを以て回答可能なように質問形式の事項で構成できる。

【0105】

場と知識との視点に対する回答を得るための項目である、知識創造・活用の場の項目は、対象者の作業を行う場所や取り組み方について多数の事項に分類し、その見解を度合いや感想を以て回答可能なように質問形式の事項で構成できる。また、知の飛び交うコミュニティの項目は、対象者が有していることが予測され

る対象者以外の人物との間の情報授受に関する共有や共同作業を多数の事項に分類し、重要度の見解を度合いを以て回答可能なように質問形式の事項で構成できる。

【0106】

なお、図6に示した知識資産モデル50による回答、すなわち現在と将来の収益の源泉を表す特性36を得るための項目は、上記のセルに該当する項目をあらかじめ定めて、その項目ごとにコインの数を入力可能に構成すればよい。

【0107】

以上のフォーマット情報は蓄積サーバ83のアンケート基本情報記憶部14に格納されており、対象者からの回答はデータベース部16に蓄積される。

【0108】

<蓄積サーバ(2)>

一方、後述するように分析サーバ81から蓄積サーバ83に対して、アクセス要求がなされた場合、蓄積サーバ83では、図4のステップ100で否定され、ステップ110へ進み、要求されたデータを特定する。この場合、分析サーバ81からの要求であるため、対象者の意識データの要求であることを特定し、次のステップ112で知識資産を活用するために必要な意識データを分析サーバ81へ出力した後に、本ルーチンを終了する。

【0109】

<分析サーバ>

次に、分析サーバ81の作動を説明する。分析サーバ81では、図5に示す処理ルーチンが実行される。図5のステップ120では、初期設定として、知識資産を活用するために、意識データをどのように分析するのかを表す分析種類を選択し、次のステップ122で、上記ステップ120で設定された分析種類に対して、意識データによりどのような調査をするのかを特定し、次のステップ124において調査及び分析時の基準を特定する。このようにして分析条件が定まった後、次のステップ126において、蓄積サーバ83に対して意識データを出力するようにデータ要求を行う。次のステップ128では、蓄積サーバ83から応答すなわち意識データが出力されたか否かを判断し、肯定されるまで、ステップ1

26でデータ要求する。

【0110】

ステップ128において肯定判断されると、ステップ130へ進み、蓄積サーバ83から出力された意識データを受け取ると共に、調査を行う。次のステップ132では、上記ステップ130の調査結果を基にして相関分析を行い、次のステップ134において上記ステップ132の分析結果を提示する。この分析結果の提示は、予め定めたユーザ・コンピュータ85へ向けて通信回線88を介して送信してもよく、データとして取り出し可能に格納してもよい。

【0111】

次のステップ136では、分析結果に基づいてコミュニティを生成するか否かを判断する。この判断基準は、予めコミュニティを自動生成するか否かを設定しておくことにより、容易に判定することができる。また、自動生成するコミュニティには、レポジトリ、ML（メーリングリスト）、Forum（フォーラム）等がある。ステップ136で否定されると、そのまま本ルーチンを終了し、肯定されると、ステップ138においてコミュニティを自動生成した後に本ルーチンを終了する。

【0112】

＜分析サーバの具体的処理例＞

次に、分析サーバ81の具体的な処理を説明する。分析サーバの処理は、調査と分析とに大別される。

【0113】

（調査）

調査は、上述のフォーマット情報により対象者が回答した、組織と知識、個と知識、場と知識との視点に分類した回答情報を用いてなされる。すなわち、回答情報の各事項のデータから以下の調査に対応するものを予め設定しておき、それを抽出することで、調査に用いるデータとする。

【0114】

本実施の形態では、組織の知識戦略調査（調査A）と、組織の対象者のワークスタイル調査（調査B）との2つの分類の調査を採用している。

【0115】

(組織の知識戦略調査)

組織の知識戦略調査には、知識資産調査(調査A1)と知識経営度調査(調査A2)とがある。

【0116】

知識資産調査(調査A1)

この調査は、組織にとって重要な知識資産すなわち知的資本について調査することである。言い換えれば、図1に示した、現在と将来の収益の源泉を表す特性(収益的資産)36を調査することである。この調査の結果、組織の対象者を、次の3つの知識領域を考慮し、現在と将来の競争優位性を視点として分類することで組織を分割できる。

【0117】

- (1) 組織にとって、現在重要な知識領域
- (2) 組織にとって、将来重要になる知識領域
- (3) 個人として、その構築に貢献している知識領域

すなわち、同じ組織の対象者(構成員)について、上記の知識領域(1)、(2)の情報を集積することにより、(知識の集中度)×(変化度)の2軸により、組織を4分割できる。すなわち、図1のイメージ46に示したように、知識の集中度の高度低度について、どちらでもないデータを分割軸とすると共に、変化度の高度低度について、どちらでもないデータを分割軸とすることにより、組織を4分割できる(図1のイメージ46内に(1),(2),(3),(4)として記載している)。また、知識領域(3)の貢献領域が知識領域(1)に寄っているか、知識領域(2)に寄っているかを判別することで、4分類された組織をさらに現状強化型、変革型に分類することができる。すなわち、図1のイメージ48に示したように、知識の貢献度の高度低度を、イメージ46に付与することで組織をさらに現状強化型、変革型に分類することができる。

【0118】

この調査A1では、上述の知識資産モデル50を採用できる。

【0119】

図7には、企業の調査結果の一例を示した。各セル内には、調査結果として得られた現在と将来の知識資産の重要度認識を示している。すなわち、各セル内に、現在の重要度認識を数値として重要度認識値54Nを示し、将来の重要度認識を数値として重要度認識値54Fを示している。また、現在から将来への知識資産の重要度認識の傾向を矢印56で示した。

【0120】

また、セル内には、ボール58が示されているものもある。このボール58は、その企業のCKO（知識担当役員：ナレッジマネジメントに責任を持つ経営トップ）がコインを置いたセルそのものである。ボール58は、CKOが想定しているセルについて現在および将来のいずれかに載置される。図7の例では、CKOは、現在の優位性は、顧客に関する経験的知識、個人や組織が保有する経験的知識、コンセプト構築力などだと考えていることを把握できる。そして将来は、それらの重要性が下がり、データベースやドキュメント、顧客維持の仕組みなど、よりシステムティックなものへと知識資産の比重を変えていかなければならないと考えていることを把握できる。これとほぼ同様の共通認識が、この企業の社員の間にも見られる。これは、図7に示す矢印56の傾向からも明らかである。

【0121】

この知識資産に関する調査結果により、各企業は、現在の強みの源泉となる知識資産に加え、将来に向けて新たに獲得しなければならない知識資産が何であるか、明確に知ることができる。

【0122】

また、各社員が図6に示した12個のセル52A～52Lに対しそれぞれ、その知識資産の創造・構築にどれだけ貢献しているかの入力を求めることにより、各社員の知識資産への貢献度を把握することができる。

【0123】

これにより、その企業にとって重要な知識資産に対し、誰が貢献しているのか、また将来獲得すべき知識資産の構築に、誰が貢献しているのか、それを明らかにすることができる。

【0124】

これは、複数の対象者により入力された、上記蓄積した第1の意識データ、及び第2の意識データとの各々の知識項目毎の入力数を算出し、さらに複数の対象者から入力された、複数の知識項目における対象者自身の貢献度に関する情報を第3の意識データとして蓄積し、選択された知識項目において、前記貢献度に関するデータを入力した対象者を特定することに相当する。

【0125】

この場合、特定された対象者について予め記憶されている、仕事に対する自律性、仕事における関係者とのインタラクション（依存性や関連性）、仕事を処理する場所などのワークスタイルと、予め記憶されている理想とされるワークスタイルとを比較して、その差分を提示することができる。

【0126】

次に、将来獲得すべき知識資産の構築に貢献しているワーカーの知識創造をいかにサポートすべきか、それぞれのワーカーのワークスタイルから診断する。この診断は、所定の診断プログラムを用いて実行する。本実施の形態では、DEGW社のタイム ユーティリゼーション・サーベイ（TUS）を用いている。このTUSでは、ナレッジ・ワーカーを4つのワークスタイルに分類することができる。次の図8にその結果を示す。

【0127】

図8では、図1のイメージ42に対応するものとして、ワークスタイルに関する「意識」の分布を想定し、自立性と対話性との関係から定まるものとしている。すなわち、イメージ60で示したように、対話性を縦軸にし、自立性を横軸にして、その分布をワークスタイルに関する「意識」の分布としている。また、図1のイメージ44に対応するものとして、実際の「行動」を想定し、働く場所と、業務の形態との関係から定まるものとしている。すなわち、イメージ62で示したように、オフィス内外の場所で働く割合を縦軸とし、ルーチン業務と創造業務の割合を横軸にして、その分布を実際の「行動」に関する分布としている。

【0128】

これらの「意識」の分布、および「行動」の分布について、いずれの選択枝に該当しないデータを分割軸とすることにより、各々の分類を4分割できる。これ

らのイメージ60およびイメージ62の該当する分類から、イメージ64に示したように、ナレッジ・ワークスタイルの4つの分類のいずれに該当するかを求めることができる。ナレッジ・ワークスタイルの4つの分類とは、ノマド型ワーカー、エージェント型ワーカー、キーパー型ワーカー、そしてアナリスト型ワーカーの分類である。

【0129】

すなわち、この分類は、オフィス内・外でそれぞれどの程度働いているか、また、定常的業務と集中を必要とする業務の時間配分はどうかという「行動指標」に加え、自律度と対話度で特定された「意識指標」を用いたことに相当する。これら2つを掛け合わせることで、「意識」も「行動」も創造的かつインタラクティブなワークスタイルを実践している人をノマド型ワーカーと呼ぶ。

【0130】

ノマド型ワーカーは、自主性・創造性が高く、かつ、歩き回りを頻繁にし、他者との対話が多いワークスタイルを有するワーカーであり、全1186サンプルを調査した結果を示す図8の例では、全体の29.8%のワーカーが分布している。また、アナリスト型ワーカーは、自律性は高いが、他人とのインタラクションが少ないワークスタイルであり、全体の33.8%のワーカーが分布している。エージェント型ワーカーは、自立性は低いがインタラクションが高いワークスタイルであり、全体の19.8%のワーカーが分布している。一方、キーパー型ワーカーは、自立性もインタラクションも低いワークスタイルであり、全体の16.6%のワーカーが分布している。

【0131】

直接的には、重要な知識資産構築に貢献しているワーカーが、ノマド型ワーカーであれば、そのワークスタイルに合ったサポートを、具体的にはモバイルワーク環境を整える、あるいは情報提供を行なうためのコールセンターを用意するなどがある。アナリスト型ワーカーには、メーリングリストやノウハウ・データベースの充実により、デスクに居ながらにして必要な知識が獲得できるよう、環境を整えるなどする。

【0132】

また、調査を行なった企業の各部門で、これらをタイプのワーカーがどの程度分布しているかにより、部門のワークスタイル特徴を見ることができる。間接的には、重要な知識資産構築への貢献でキーとなる部門、つまり重要な知識資産構築に貢献しているワーカーが多い部門に関し、その部門のワークスタイル特徴に合った環境構築をするなどがある。

【0133】

知識経営度調査（調査A2）

この調査は、知識経営の要件が満たされていることを調査することである。言いかえれば、図1に示した知識経営の特性（知識経営資産）34を調査することである。これは、（1）ビジョン、（2）実践能力、（3）テクノロジー、（4）カルチャー、の各項目について、知識経営の要件を挙げ、それが満たされているか否かを調査する。この調査により、知識経営が成功か否かの度合いに応じた分類ができる。

【0134】

より具体的には、図9に示すように、図1に示した知識経営の特性34をビジョン66A、カルチャー66B、実践能力66C、技術（技術とメソッドからなる）66Dの4つの項目に対して、複数（本実施の形態では、10個）の質問を行い、その回答から知識経営度を求める。ビジョン66Aは、経営トップの明快な戦略意図（経営戦略意図や事業戦略意図）を表し、カルチャー66Bは、ナレッジ・コミュニティをはぐくむ学習環境を表している。実践能力66Cは、ナレッジ・ベスト・プラクティス（意識改革や組織改革）の実践能力を表し、技術66Dは、実践活動を支援するIT加えてメソッドを表している。

【0135】

また、各項目に対する質問は、例えば、ビジョン66Aの「経営トップの明快な戦略意図」に関しては、「経営トップが知識の重要性について繰り返し語っているか」など、10の質問に対し、それぞれ「非常に当てはまる（5）」から「まったく当てはまらない（1）」の5段階で回答を得、それを合計してその項目のポイントを決める。この各項目のポイントを合計することにより、各部門の知識経営度を調査することができる。

【0136】

(組織の対象者のワークスタイル調査)

組織の対象者のワークスタイル調査には、時間・場所活用調査(調査B1)とヒューマン・ネットワーク調査(調査B2)とがある。

【0137】

時間・場所活用調査(調査B1)

この調査は、個々人のワークスタイルに関し、自律性、対話の度合い、どこで業務などの処理(以下、仕事という)をしているかなど、1日の仕事の仕方に関する調査をすることである。言いかえれば、図1に示した、個々の働き方の特性(時間・場所的資産)30を調査することである。この調査の結果、組織の対象者を、次の2つの仕事の仕方を考慮し、ワークスタイルを視点として分類することで組織を分割できる。

(1) どのくらい自立的に仕事を遂行しているか

(2) どのくらい動き回って仕事を遂行しているか

すなわち、同じ組織の対象者(構成員)について、上記の仕事の仕方(1)、(2)の情報を集積することにより、(対話性)×(自律性)の2軸により、組織を4分割できる。すなわち、図1のイメージ42に示したように、対象者の対話性の高低について、どちらでもないデータを分割軸とすると共に、自律性の高低について、どちらでもないデータを分割軸とすることにより、ワークスタイルを4分割できる(図1のイメージ42内に(1),(2),(3),(4)として記載している)。

【0138】

ヒューマン・ネットワーク調査(調査B2)

この調査は、対象者の仕事の上での共有やつながりに関する調査をすることである。言いかえれば、図1に示した、組織における働き方の特性(ネットワーク的資産)32を調査することである。この調査B2には、次のコミュニティ調査がある。

【0139】

コミュニティ調査

必要な知識を獲得する際に、(1) ワークグループ、(2) プロジェクト・チーム、(3) コミュニティ・オブ・プラクティス（実際のネットワーク）、(4) インフォーマル・ネットワーク（非公式ネットワーク）、のどのヒューマン・ネットワークに依存しているかを調査する。この調査の結果、組織の対象者のワークスタイルのヒューマン・ネットワークに関する依存性を把握できる。すなわち、図1のイメージ44に示したように、対象者の活動について、ワークグループ、プロジェクト・チーム、コミュニティ・オブ・プラクティス（実際のネットワーク）、インフォーマル・ネットワーク（非公式ネットワーク）の各々の依存度を結ぶことで、ヒューマン・ネットワークに関する依存性を把握できる。

【0140】

（相関分析）

分析は、上述の調査により得たデータを基にして相関分析によりなされる。本実施の形態では、2つの調査の結果の間の関係についての相関分析を行う。次に相関分析の一例を挙げる。

【0141】

知的資産調査とワークスタイル調査の間の分析（相関分析C1）

この相関分析C1では、対象者のワークスタイルを視点とした組織の柔軟性を分析することができ、知識資産戦略について現状強化型傾向または変革型傾向の組織であることの分析結果を得ることができる。例えば、知識資産戦略が変革型を目指しているのであれば、ワークスタイルは自律性・外部指向の双方が強くなければならない。

【0142】

本実施の形態では、現在から将来への知識の遷移から、全1186個のサンプルデータ（意識データ）について相関分析をした結果、図10に示すように、4つのパターンにクラスリングすることができた。I型は、ブランドや商品コンセプトの強みから、組織力を発揮できる仕組みへと変革していかなければならない、という認識のクラスターである。II型は、営業や技術者の持つ経験知に依存していたものを、ITなどのシステムでそれを共有し、組織力へと環抱しようというクラスター。そしてIII型とIV型は、それまでの経験知やブランド／コンセプト

トの強みを維持し、さらには、もっと強くしていこうというクラスタである。このように、4つのクラスターに分けることができる。

【0143】

このクラスタに分類することは、経験的な知識に関する項目と、定型的な知識に関する項目とを少なくとも含む複数の知識項目を表示し、複数の対象者から入力された、それらの対象者が所属している組織にとって現在重要である知識項目を第1の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出すると共に、前記複数の対象者から入力された、これらの対象者が所属している組織にとって将来重要となる知識項目を第2の意識データとして蓄積し、各知識項目毎の入力数を算出し、前記第1の意識データに関する算出結果と前記第2の意識データに関する算出結果を比較し、その比較結果に基づいて、前記組織を複数の類型に分類することに相当する。

【0144】

これら各パターンのうち、I型とII型を示したワーカーが、自律性の高いワーカーであるかどうか、その割合を見ることによって、その企業が実際に変革に向かっているかどうかをチェックすることができる。

【0145】

知識資産調査とヒューマン・ネットワーク調査の間の分析（相関分析C2）

この相関分析C2では、対象者のヒューマン・ネットワークを視点とした組織の柔軟性を分析することができ、知識資産戦略について現状強化型傾向または変革型傾向の組織であることの分析結果を得ることができる。例えば、知識資産戦略が変革型を目指しているのであれば、ヒューマン・ネットワークはコミュニティ・オブ・プラクティス依存度が強くなければならない。

【0146】

本実施の形態の例では、図10に示す各パターンのうち、I型とII型を示したワーカーが、図1のイメージ44のコミュニティ・オブ・プラクティス依存度が強いかどうか、その割合を見ることによって、その企業が実際に変革に向かっているかどうかをチェックすることができる。なお、次に説明する相関分析C3乃至C6に関しても同様である。

【0147】

ワークスタイル調査とヒューマン・ネットワーク調査を総合して知識資産調査と比較による分析（相関分析C3）

この相関分析C3では、知識資産への貢献度を分析することができ、対象者のワークスタイルおよびヒューマン・ネットワークを視点として組織を分析することができる。例えば、ワークスタイルの自律性・外部指向と、コミュニティ（ヒューマン・ネットワーク）の依存度の間で、相関を調べる。自律性／外部指向、グループ指向／コミュニティ指向、で4分類できる。これら各対象者の分類の人が、それぞれ知識資産にどのくらい貢献しているかを把握することができる。

【0148】

知識資産調査と知識経営度調査の間の分析（相関分析C4）

この相関分析C4では、知識資産の推移を分析することができ、組織の知識経営を視点として組織を分析することができる。例えば、知識経営がうまくいっているかどうかを評価軸に、継続的に調査をする場合、知識資産経営度の向上と、知識資産のあるべき姿への移行が比例しているかをチェックすることで、知識資産経営度の継続性や向上性を分析結果として得ることができる。

【0149】

知識経営度調査とワークスタイル調査の間の分析（相関分析C5）

この相関分析C5では、知識資産の推移を分析することができ、組織の知識経営およびワークスタイルの視点から組織を分析することができる。例えば、知識経営がうまくいっているかどうかを評価的に、継続的に調査をする場合、知識資産経営度の向上と、ワークスタイルのあるべき姿への移行が比例しているかをチェックすることで、知識資産経営度の継続性や向上性を分析結果として得ることができる。

【0150】

知識経営度調査とヒューマン・ネットワーク調査の間の分析（相関分析C6）

この相関分析C6では、知識資産の推移を分析することができ、組織の知識経営およびヒューマン・ネットワークの視点から組織を分析することができる。例えば、知識経営がうまくいっているかどうかを評価軸に、継続的に調査をする場

合。知識資産経営度の向上と、ヒューマン・ネットワークのあるべき姿への移行が比例しているかをチェックすることで、知識資産経営度の継続性や向上性を分析結果として得ることができる。

【0151】

これらの分析によって、知識資産の将来と現在の差異や現在から将来への傾向を導出することができる。また、知識資産の将来と現在の差異から、将来高めるべき知識資産をいかに導くかを導出することもできる。

【0152】

上記、組織の対象者から収集し蓄積したデータを用いて調査および分析をし、分析結果に基づいてコミュニティを生成する。このコミュニティは、分析結果による例えばワークスタイルが自律性・外部指向の双方が強い対象者を対象として生成する。これによって、組織内において、目的に応じたコミュニティを生成することができる。このコミュニティを生成するための基準は、予め定めた管理者などによる入力によって定めても良く、予め知識資産向上を目的とした入力値を定めてもよい。また、分析結果毎に、集中度が高い対象者からなるコミュニティを生成してもよい。

【0153】

具体的には、コミュニティとは、ある観点で共通の特徴を持つワーカーの集合である。コミュニティの生成とは、ある観点で結ばれたワーカー群に対し、そのネットワークをワーカー自身に可視化することにより、コミュニケーションを関連にすることを意味する。さらに具体的には、（１）何により結びついたコミュニティなのか、（２）そのコミュニティのメンバーは誰なのか、というデータをそのメンバー全員に対し通知する。例えば、コミュニティのWebページを自動構成し、電子的に議論のできるフォーラムを提供する、あるいはコミュニティのための電子メールのメーリング・リストを提供する、などの方法がある。

【0154】

なお、上記のコミュニティの生成は、定期的に自動的に行なわれてもよいし、管理者が指定して行なっても良い。また、これらの組み合わせであってもよい。

【0155】

コミュニティの生成方法には、次のものがある

- (1) 類似の知識資産に対する意識を持つワーカーを絞り込む
- (2) 類似の知識資産構築に貢献するワーカーを絞り込む
- (3) 類似のワークスタイルのワーカーを絞り込む
- (4) 類似のヒューマン・ネットワーク傾向をもつワーカーを絞り込む

また、上記(1)～(4)これらの組み合わせにより、さらに詳細に絞り込んでもよい。

【0156】

さらに、上記生成方法に、次の項目によりさらに絞り込むことも可能である

- (5) どの部門に属しているか
- (6) どんな職種か
- (7) 部門の知識経営度の高さ
- (8) 部門の知識資産貢献度の高さ
- (9) 部門のワークスタイル傾向

すなわち、上記の生成方法(1)～(4)の少なくとも1つの生成方法により絞り込んだ結果を、上記項目(5)～(9)によりさらに絞り込んで、コミュニティ・メンバーの絞り込んでもよい。

【0157】

このようにして、組織の対象者から収集し蓄積したデータを用いて調査および分析をした結果を格納しておき、ユーザの指定した入力によって、コミュニティを検索したり、ユーザが有する知識資産類型とワークスタイル分類等に基づき、例えば近似する知識資産類型とワークスタイル分類等の他の対象者からなるコミュニティを検索したりしてもよい。この検索により発見したコミュニティのためのレポジトリとメーリングリストを生成し、参加者に通知することによって、組織内にあって有意的にコミュニティを構築することができる。

【0158】

なお、上記では、組織の対象者から収集し蓄積したデータを用いて、調査および分析をした場合を説明したが、組織全体として将来重要となる知識資産を高めるために、どのように知識ワークを支援していくべきかを診断し、その方向性に

応じてコミュニティを戦略的に構築するようにすることもできる。

【0159】

また、上記では、組織の対象者から収集し蓄積したデータを用いて、調査および分析をした場合を説明したが、本発明は、1つの組織に対する調査および分析に限定されるものではない。例えば、複数の組織のそれぞれについて、調査および分析をして、組織間の相関関係を求めて比較してもよい。

【0160】

なお、上記実施の形態では、組織として企業を対象としたが、本発明はこれに限定されるものではない。例えば、同様の作業や働きを行う集まりやグループを組織として扱うことが可能である。また、組織として、企業を採用した場合、同業の企業を複数調査した結果を母集団として扱い、調査対象となる企業について、その差異を求めることも可能となる。この場合、調査結果は、同業他社に対する自己の企業（部署やグループを含む）に傾向を導出することも容易となる。

【0161】

また、本実施の形態では、組織を対象とした場合を説明したが、本発明はこれに限定されるものでもない。例えば、任意の地域に集う人々の集合体を組織として扱うこともできる。このように扱うことで、地域性を考慮することも可能となる。

【0162】

さらに、企業や集まり（グループ）として、同業や同一の作業や働きを想定することに限定されない。例えば、異なる業種や異なる作業などを想定してもよい。これは、比較対象とする企業や集まりを定めることに限定されないためであり、自己の評価をどの対象にするかによって定めれば良いのである。

【0163】

本実施の形態の処理ルーチン及び各種機能は、記録媒体としての磁気ディスクメディアに格納して流通させることが可能である。この場合、図示しない磁気ディスクメディアリードライト装置を備えることによって、処理ルーチン等は、図示しない磁気ディスクメディアリードライト装置を用いて磁気ディスクメディアに対して読み書き可能である。従って、予め磁気ディスクメディアに処理ルーチ

ン等を記録しておき、図示しない磁気ディスクメディアリードライト装置を介して磁気ディスクメディアに記録された処理プログラムを実行してもよい。また、コンピュータにハードディスク装置等の大容量記憶装置（図示省略）を接続し、磁気ディスクメディアに記録された処理プログラムを大容量記憶装置（図示省略）へ格納（インストール）して実行するようにしてもよい。また、記録媒体としては、CD-ROM、MD、MO、DVD等のディスクやDAT等の磁気テープがあり、これらを用いるときには、上記図示しない磁気ディスクメディアリードライト装置に代えてまたはさらにCD-ROM装置、MD装置、MO装置、DVD装置、DAT装置等を用いればよい。

【0164】

【発明の効果】

以上説明したように本発明によれば、組織における複数の対象者に関する意識データである各々が有する知識資産や行動に関する特徴資産を表す意識データを集めて蓄積し、蓄積した意識データを分析しかつ分析結果を、組織に関する情報として提示するので、組織または対象者の知識資産と、組織または対象者の行動に関する特徴資産の関連を分析して提示でき、知識のみに限定されない自由度が高い分析結果を導出できる、という効果がある。

【図面の簡単な説明】

【図1】 本発明の実施の形態にかかるネットワークシステムにおいて、知識経営を支援するための情報の扱いおよび流れを概念的に示したイメージ図である。

【図2】 本発明の実施の形態にかかるネットワークシステムの概念を示す構成図である。

【図3】 本発明の実施の形態にかかるネットワークシステムにおけるコンピュータによる情報の授受について機能的に示したブロック図である。

【図4】 蓄積サーバの処理の流れを示すフローチャートである。

【図5】 分析サーバの処理の流れを示すフローチャートである。

【図6】 本実施の形態にかかる知識資産の把握および分類に関する知識資産モデルの具体例を示す概念図である。

【図7】 知識資産モデル50を採用したときの調査結果の一例を示すイメージ図である。

【図8】 ナレッジ・ワーカーを4つのワークスタイルに分類する過程を示すイメージ図である。

【図9】 知識経営の特性を分類した場合のイメージ図である。

【図10】 意識データについて相関分析をした結果を示すイメージ図である。

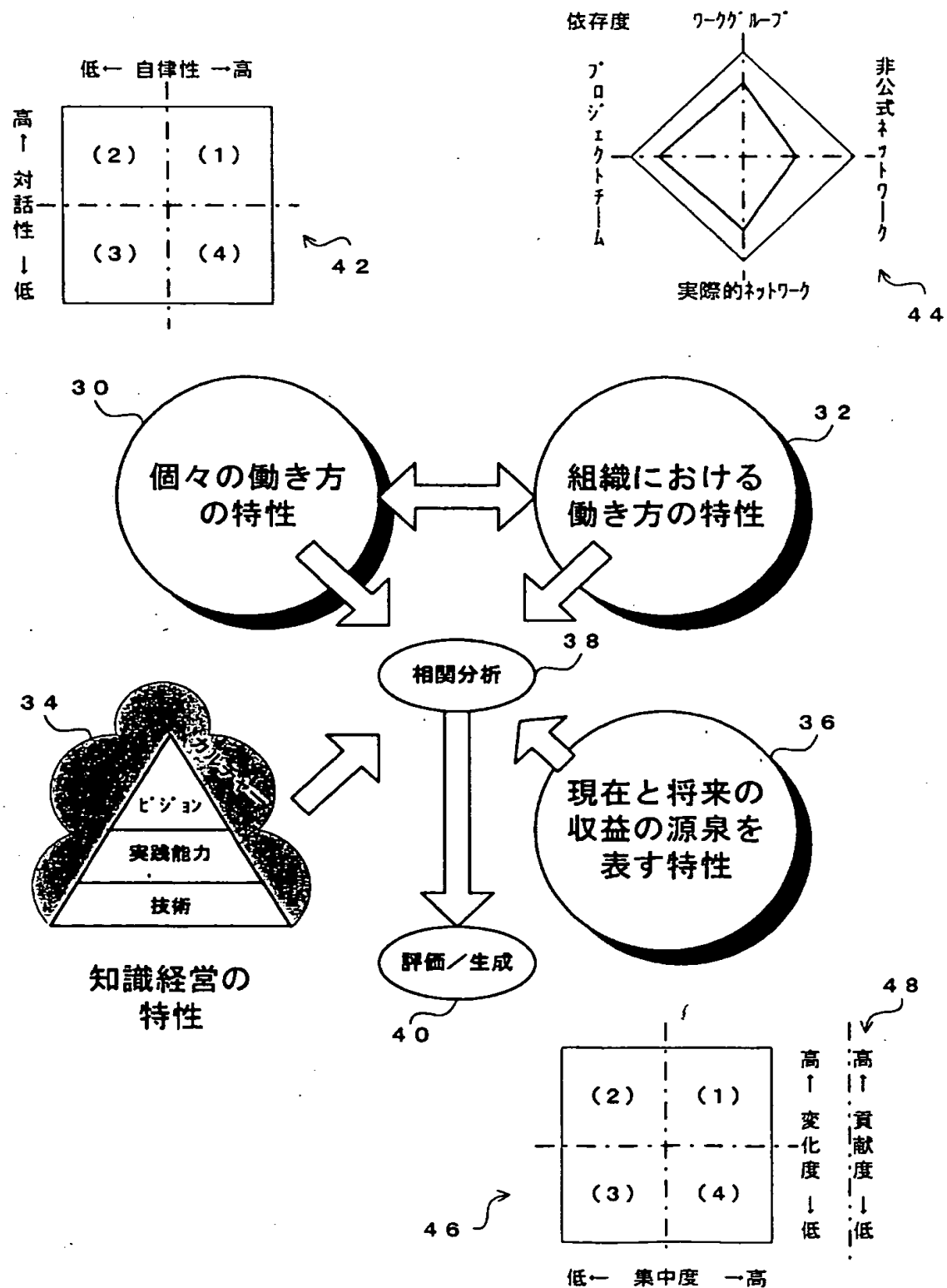
【符号の説明】

- 12 アプリケーション部
- 14 アンケート基本情報記憶部
- 16 データベース部
- 22 アプリケーション部
- 24 分析プログラム記憶部
- 26 データベース部
- 30 個々の働き方の特性（時間・場所的資産）
- 32 組織における働き方の特性（ネットワーク的資産）
- 34 知識経営の特性（知識経営資産）
- 36 現在と将来の収益の源泉を表す特性（収益的資産）
- 38 相関分析
- 40 評価／生成
- 80 ネットワークシステム
- 81 分析サーバ
- 83 蓄積サーバ
- 85 ユーザ・コンピュータ
- 86 接続装置
- 88 通信回線

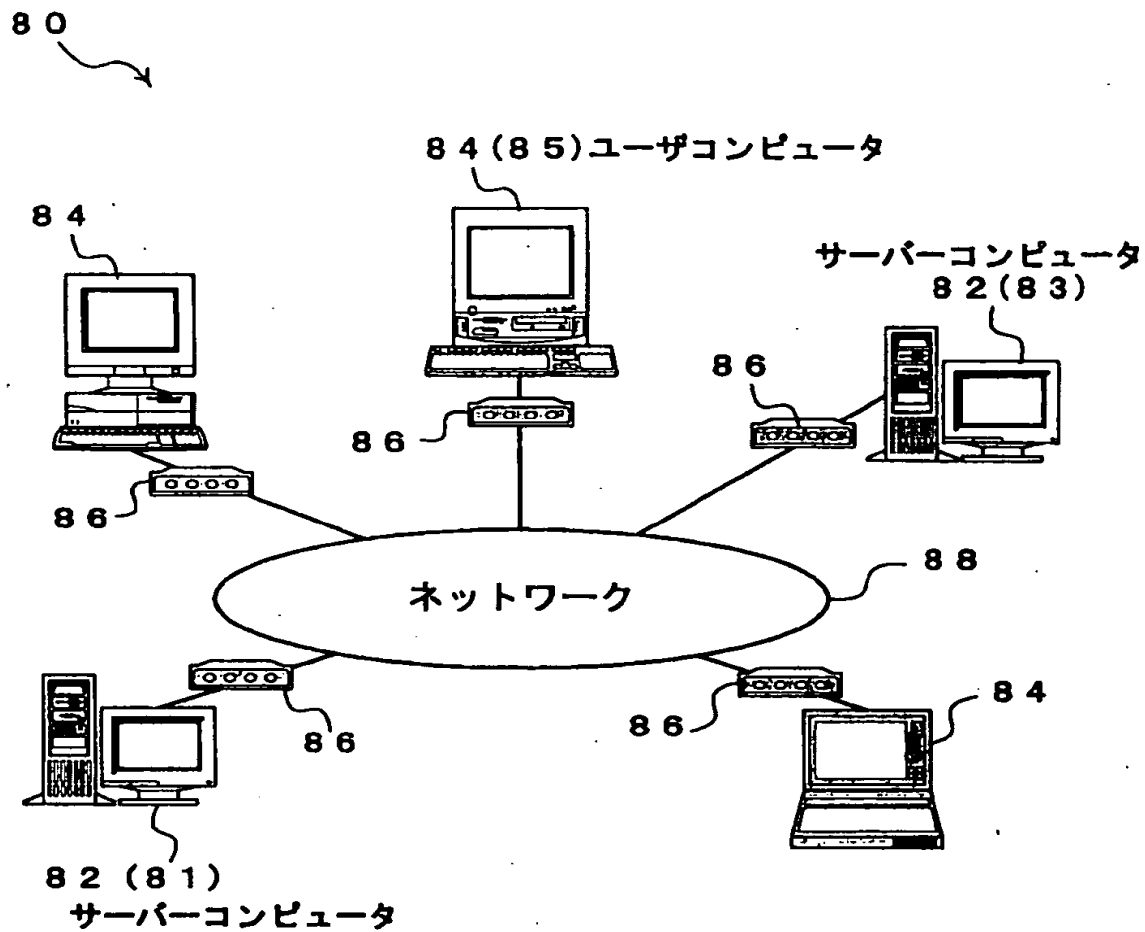
【書類名】

図面

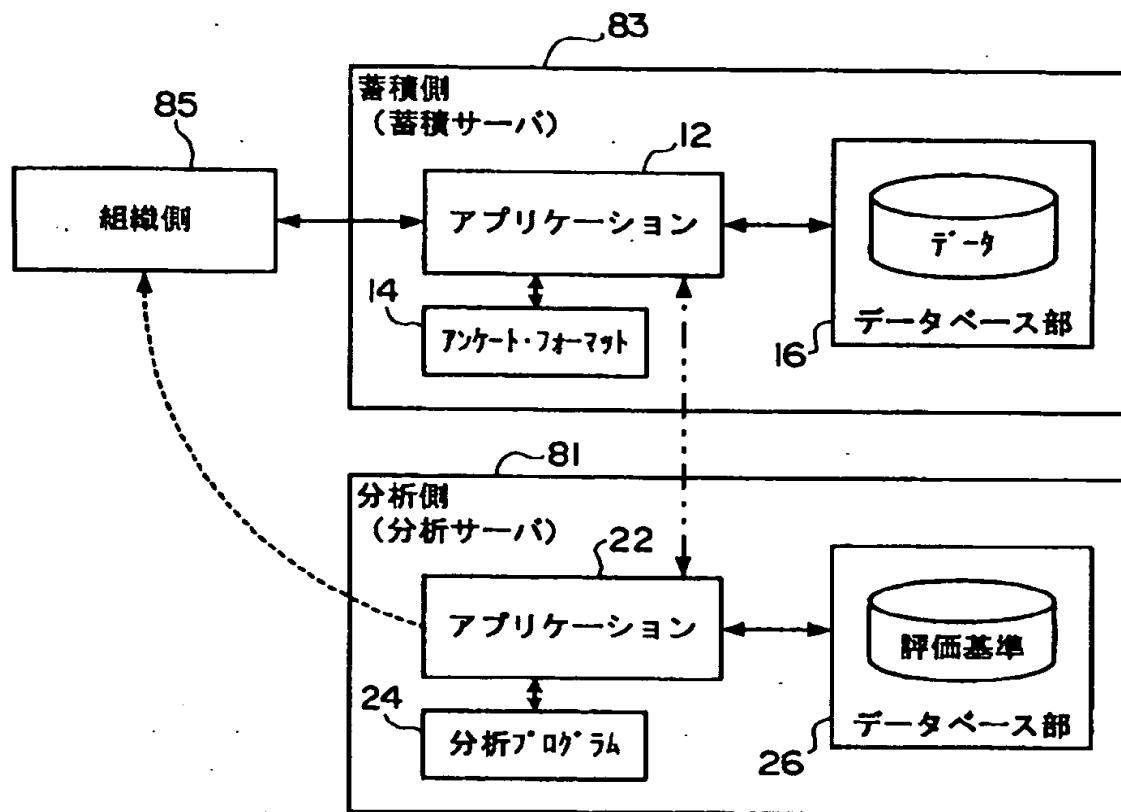
【図 1】



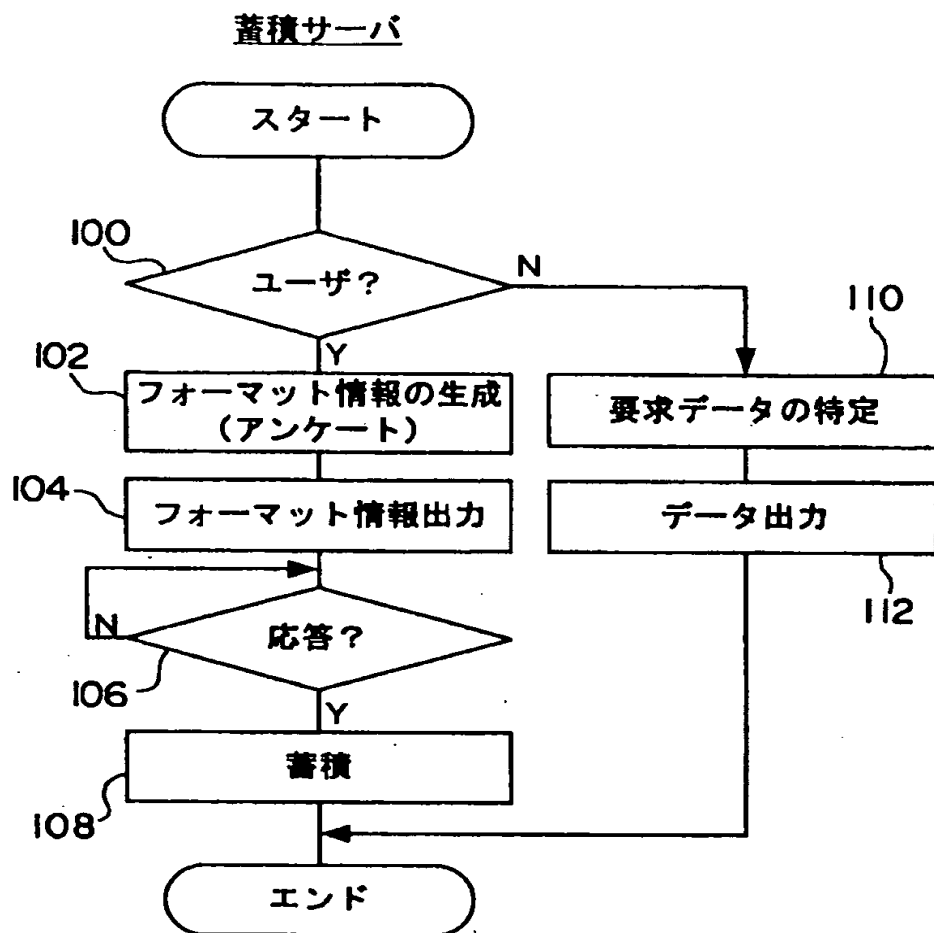
【図 2】



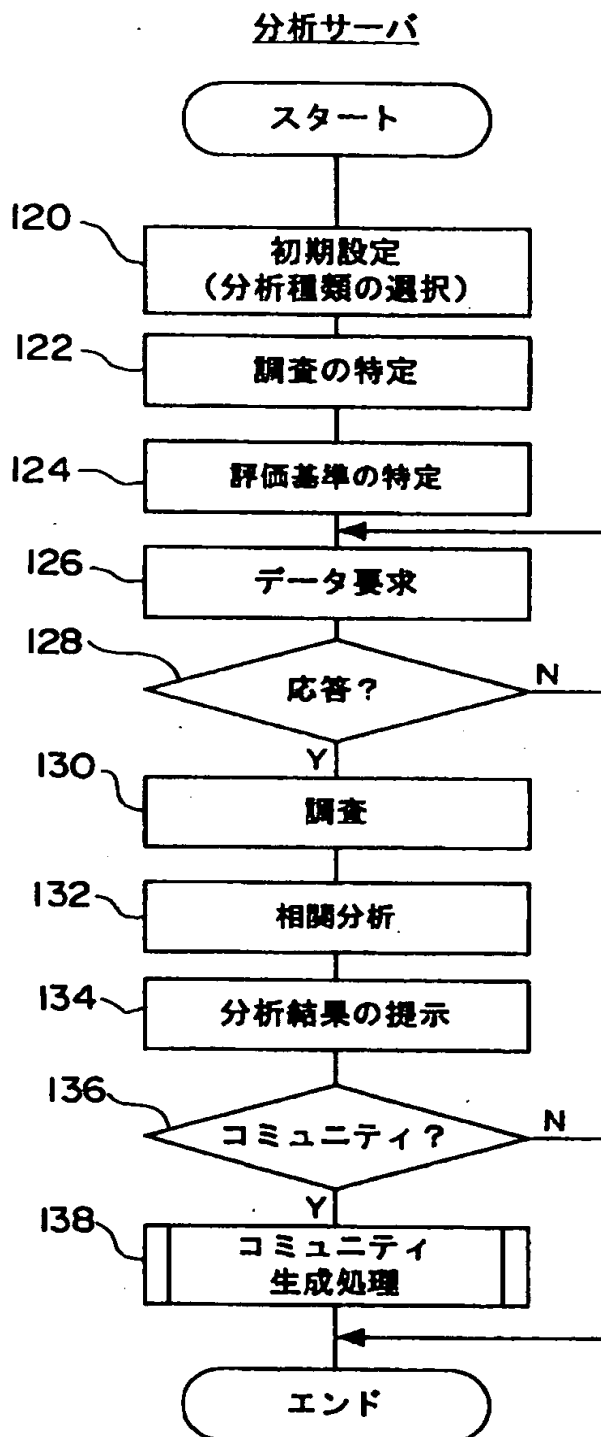
【図3】



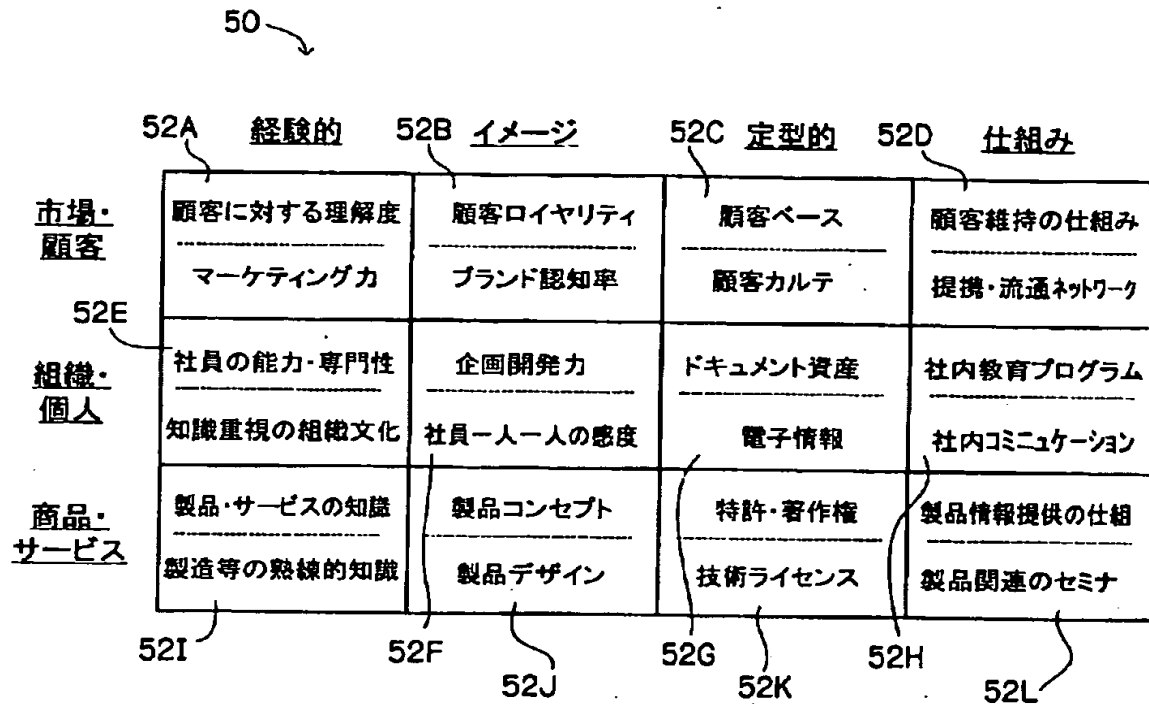
【図4】



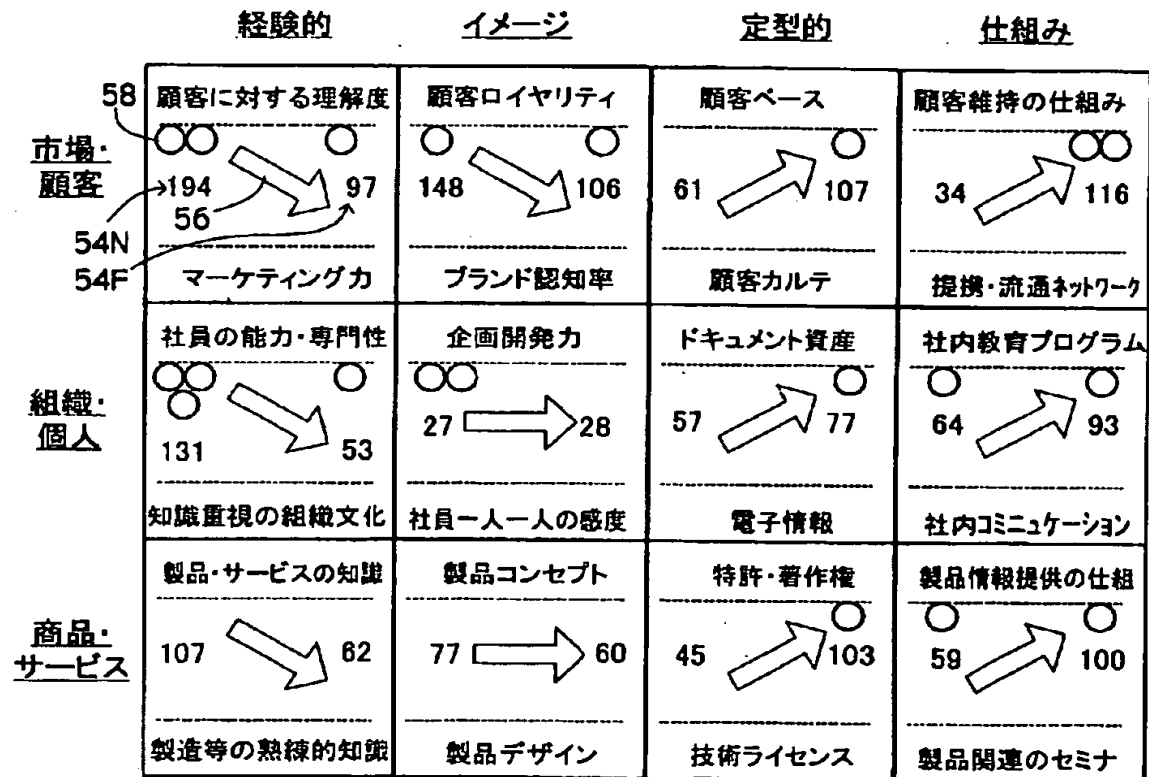
【図 5】



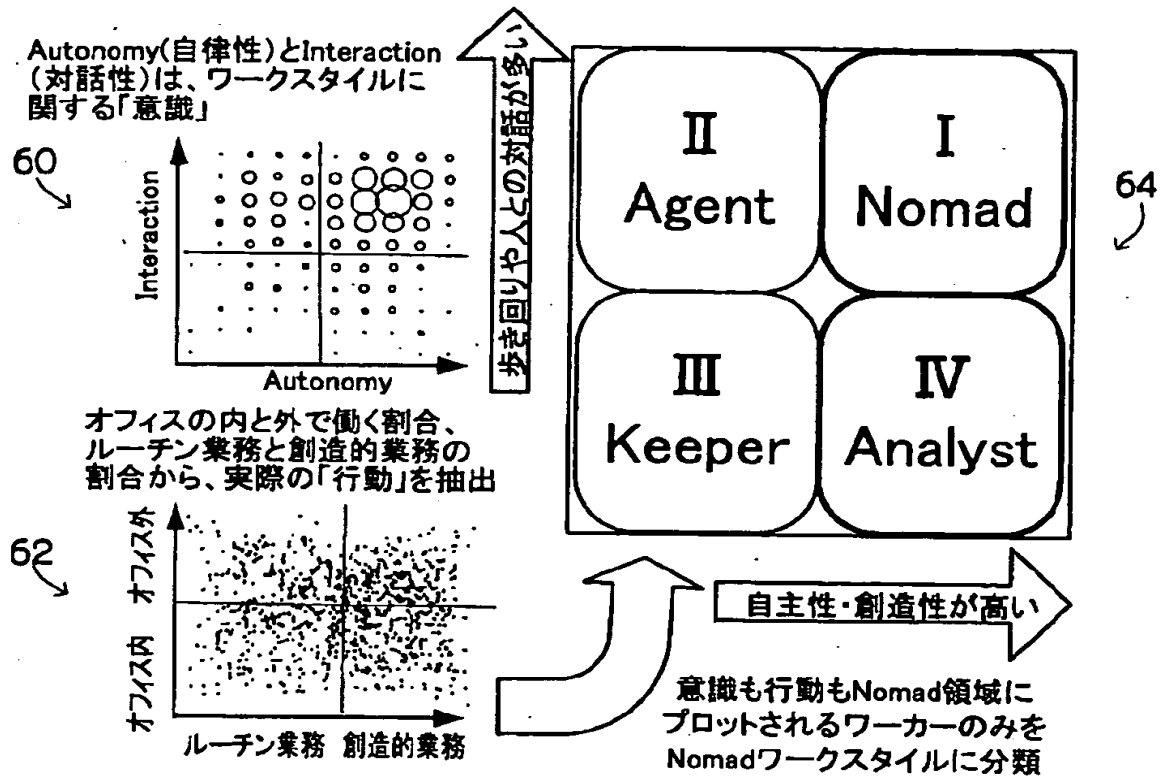
【図 6】



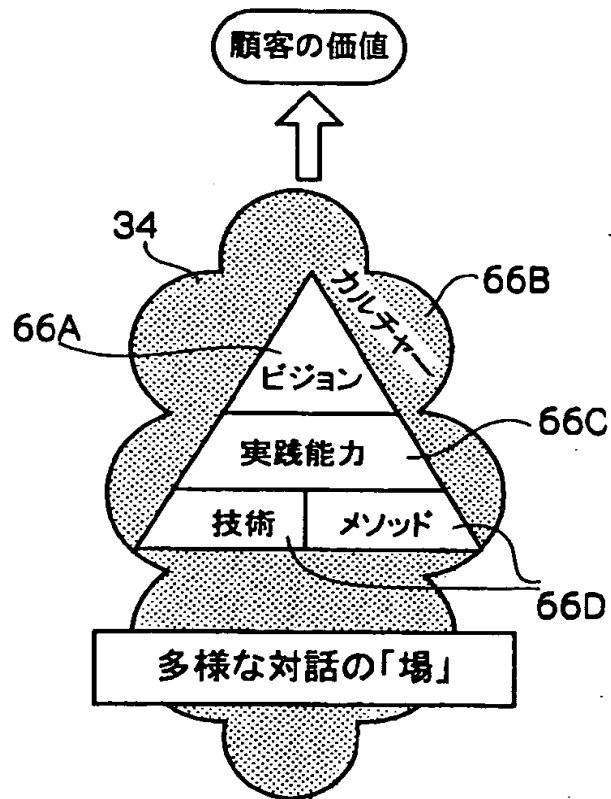
【図 7】



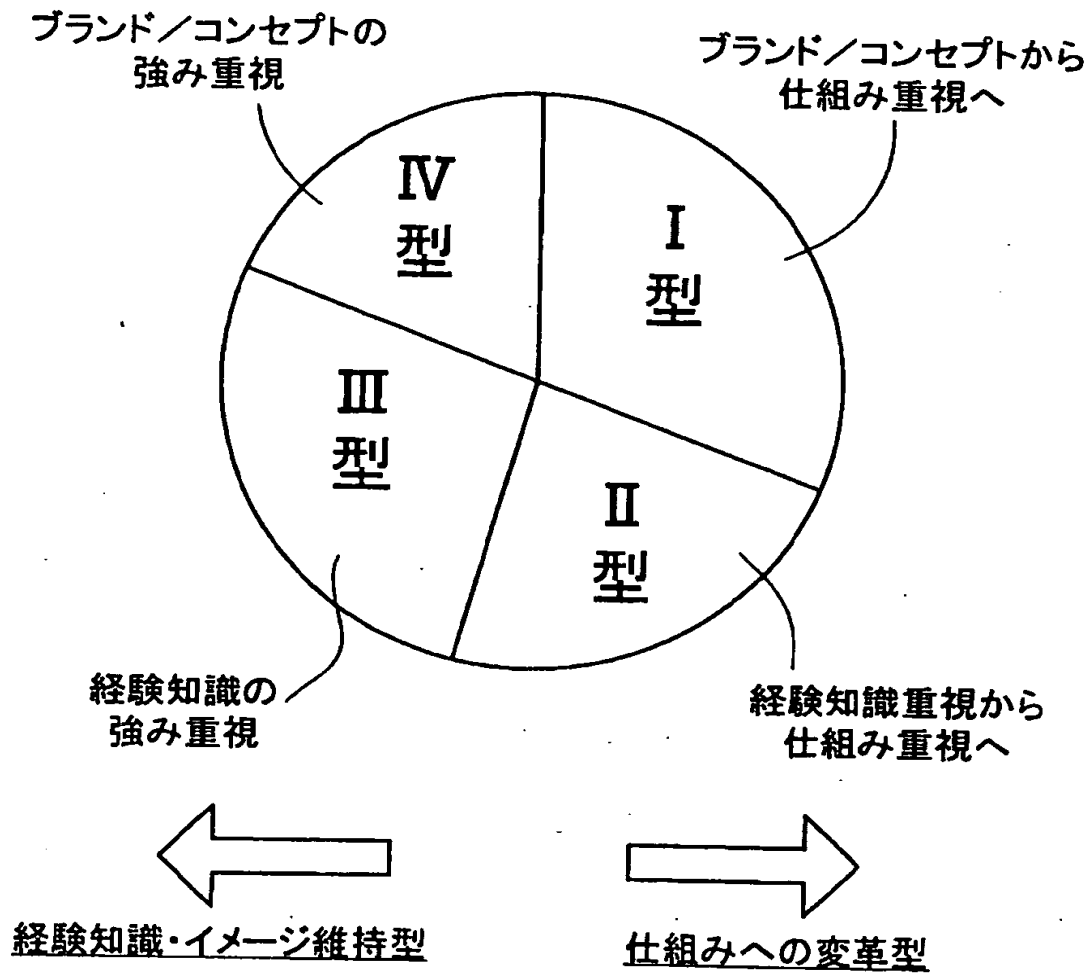
【図8】



【図9】



【図10】



【書類名】 要約書

【要約】

【課題】 知識を創造：活用するという観点から、企業経営を評価・診断し、それを高めるためのコミュニティを自動生成する。

【解決手段】 従業員の意識や働き方等に関するアンケートを集め、そのアンケートに基づき、組織の経営状況を診断し、改善・改革の方向性を示すと共に、特定の知識に興味を持つ人々やワークスタイルの近い人々のコミュニティを自動生成する。まず知識資産を個々の働き方の特性30、組織における働き方の特性32、現在と将来の収益の源泉を表す36とに分類し、知識経営の特性34を加える。これらの特性を用いて相関分析38は、相関分析を行い、評価／生成40は、相関分析38による分析結果を評価したり分析結果からコミュニティを生成する。

【選択図】 図1

出 願 人 履 歴 情 報

識別番号 [000005496]

1. 変更年月日 1996年 5月29日

[変更理由] 住所変更

住 所 東京都港区赤坂二丁目17番22号

氏 名 富士ゼロックス株式会社